

Pokalbių realiu laiku „Kalbėkimės gyvai“ taisyklės

„Citadele“ banko „Kalbėkimės gyvai“ pokalbių realiu laiku (angl. - *live chat*) sistema yra skirta interneto svetainės lankytojams tiesiogiai bendrauti su banko specialistais, kurie atsakys į klausimus apie banko produktus bei pagelbės ieškant informacijos interneto svetainėje ir nurodys informacijos šaltinius. Naudodamiesi šia sistema Jūs patvirtinate bei sutinkate su jos naudojimosi taisyklėmis.

„Kalbėkimės gyvai“ - padės Jums greitai ir realiu laiku gauti pagalbą renkantis finansavimo ar taupymo pasiūlymus ar kitas banko paslaugas ir priimti teisingus sprendimus, nes su Jumis bendraus banko specialistai. Mūsų ekspertai suteiks visą informaciją kaip išsirinkti, įvertinti savo galimybes ir pasiūlys greičiausią bei Jums patogiausią būdą kaip tapti banko klientu ar įsigyti banko produktą.

Kaip naudotis? / Bendrosios nuostatos

Interneto svetainės lankytojai sistemoje „Kalbėkimės gyvai“ gali užduoti banko specialistams bet kokius klausimus apie banko produktus.

„Kalbėkimės gyvai“ rasite puslapio apačioje:

- spauskite „Kalbėkimės gyvai“ mygtuką, kad pradėtumėte pokalbį;
- langelyje užpildykite reikiamus laukus - vardas, el. pašto adresas - ir įrašykite savo klausimą;
- laukite mūsų atsakymo (pranešime, jei reikės palaukti).

Mūsų konsultantai Jums atsakys banko darbo valandomis:

- pirmadieniais – ketvirtadieniais 8.00 – 18.00 val.
- penktadieniais 8.00 – 17.00 val.

Banko darbo valandomis stengsimės atsakyti į užklausimus kaip įmanoma greičiau. Jums kreipiantis po darbo valandų ir savaitgaliais, susisieksime su Jumis kitą darbo dieną.

Svetainės lankytojams kuriame patogią ir draugišką aplinką, kad suteiktume visą reikiamą informaciją, todėl jei Jums reikia pagalbos ar informacijos apie banko produktus ir paslaugas, iš karto nedvejodami rašykite mums!

Privatumas ir konfidencialumas

Pokalbiai internetu realiu laiku nėra saugi (t.y. neapsaugota ir neužšifruota) komunikacijos priemonė, todėl mes negalime suteikti informacijos susijusios su Jūsų sąskaita ir turimais banko produktais, bet mielai suteiksime visą bendrąją informaciją apie banko produktus ir pateiksime rekomendacijas. Pokalbio metu nėra galimybės tinkamai identifikuoti pokalbio dalyvių, todėl būkite atsargūs ir nepateikite asmeninės informacijos. Dėl šių sistemos savybių Jūsų mums pateikta informacija (įskaitant, bet neapsiribojant asmenine informacija, komentarus, idėjas, klausimus, santraukas ar panašiai), nebus laikoma konfidencialia ir Jūs suteikiate mums neterminuotą, teisę naudoti bei pašalinti bet kokią Jūsų mums pateiktą informaciją. Mes taip pat pasilieiname teisę stebėti, nutraukti pokalbį ar įrašyti pokalbio informaciją savo informacinėse sistemose ir ją naudoti saugumo ar kitiems pažeidimams identifikuoti. Pokalbis realiu laiku internetu taip pat gali būti stebimas ir įrašomas aptarnavimo kokybei įvertinti. Duomenys bus apdorojami ir saugomi „Citadele“ banke neribotą laiką.

Atsakomybė ir draudimai

„Citadele“ bankas niekada neklausia Jūsų konfidencialios informacijos ar Jūsų prisijungimo prie interneto banko duomenų pokalbyje internetu. Neatskleiskite jokių savo sąskaitos ar asmeninių duomenų šiame pokalbyje internetu realiu laiku.

Jei klausimai ar komentarai yra nesusiję su „Citadele“ banku, įžeidžiantys, nemandagūs, skatina neapykantą, smurtą ar kitaip pažeidžia įstatymus, banko specialistai turi teisę nutraukti pokalbį. bankas gali reguliariai peržiūrėti pokalbio internetu dalyvių pateiktą informaciją ir komentarus ir neatsakyti bei pašalinti informaciją ir komentarus, kuriuose yra, įskaitant, bet neapsiribojant:

- bet kokia neteisėta, žalinga, grasinanti, užgauli, priekabiaujanti, įžeidžianti, vulgari, nepadori, niekinanti, nepakanti, rasistinė, etinė ar kitokia užgauli informacija, kuri skatina nusikalsti, kelia grėsmę visuomenės gerovei bei kitaip pažeidžia šalies ir tarptautinius įstatymus;
- asmeninė informacija, pvz. telefono numeris, asmens kodas, sąskaitų numeriai, adresas, darbovietė.
- siūlymas parsišyti autorinėmis teisėmis apsaugotą ar privačią informaciją;
- reklama ar informacija susijusi su prekių ar paslaugų pardavimu;
- daugybiniai pakartotiniai to paties vartotojo komentarai, išsakantys tą pačią mintį.

Pokalbių internetu realiu laiku lankytojams taikoma Lietuvos Respublikos teisė. Visi tarp banko ir vartotojo kylantys ginčai sprendžiami vadovaujantis LR įstatymais.